

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap tingkat kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel kualitas pelayanan resepsionis memiliki lima dimensi sebagai tolak ukur penilaian, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari kelima dimensi tersebut mendapatkan hasil tanggapan responden yang sangat baik. Namun, dimensi bukti fisik mendapatkan nilai yang paling tinggi diantara dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa staf resepsionis Amanjiwo Resort Magelang sudah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik.
- 2) Secara keseluruhan mengenai variabel kepuasan tamu yang menginap di Amanjiwo Resort Magelang menunjukkan bahwa mereka memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan apa yang mereka harapkan dengan apa yang didapatkan sudah sesuai sehingga mereka memiliki minat yang sangat tinggi untuk kembali dan bersedia untuk merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat.
- 3) Variabel kualitas pelayanan resepsionis memiliki hubungan yang sangat kuat dan berpengaruh secara signifikan dengan variabel kepuasan tamu. Pengaruh yang dimiliki oleh kualitas pelayanan resepsionis yaitu sebesar 62% terhadap kepuasan tamu dan sebesar 38% merupakan pengaruh dari indikator lain yang tidak diteliti. Hal ini menjadikan bahwa kualitas pelayanan resepsionis menjadi indikator yang sangat penting untuk diperhatikan dengan baik agar dapat mencapai kepuasan tamu yang maksimal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap tingkat kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang, terdapat saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan pertimbangan, yaitu:

- 1) Variabel kepuasan tamu pada dimensi terkait ada atau tidaknya keluhan tamu mengenai komplain yang ingin diutarakan tamu terhadap pelayanan resepsionis mendapatkan hasil terendah diantara yang lainnya. Hasil ini berarti bahwa keluhan yang ingin diutarakan tamu terhadap pelayanan yang diberikan staf resepsionis rendah. Namun, walaupun keluhan tamu yang ingin diutarakan rendah, manajemen terutama untuk staf resepsionis disarankan untuk tetap memerhatikan perihal keluhan tamu sampai keluhan terkecil sekalipun hingga dapat diperbaiki dimasa yang akan datang agar tidak terulang kembali.
- 2) Berdasarkan kualitas pelayanan resepsionis yang sudah sangat baik. Diharapkan pihak manajemen dapat mempertahankan dan staf resepsionis dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanannya guna mencapai kepuasan tamu yang maksimal.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti *brand image* atau citra perusahaan dan masih berkaitan dengan penelitian ini agar penelitian selanjutnya tidak hanya mengukur kepuasan tamu saja tetapi dapat meningkatkan kepuasan tamu menjadi *repeater guest* dan menumbuhkan sikap loyalitas tamu terhadap Amanjiwo Resort Magelang.